

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Kesadaran masyarakat akan pentingnya olahraga dimasa sekarang ini membuat masyarakat mulai tertarik mendatangi pusat – pusat pelayanan jasa di bidang olahraga, seperti yang sudah diketahui dengan tubuh yang bugar segala macam aktivitas pun akan lebih mudah dan lancar. Selain itu, orang – orang berpendapat dengan berolahraga mampu meningkatkan rasa percaya diri mereka jika mereka mempunyai postur tubuh yang ideal. Postur tubuh yang ideal akan diperoleh dengan latihan teratur di pusat – pusat kebugaran atau tempat – tempat yang menyediakan jasa di bidang olahraga, kemudian menjaga pola makan yang mencukupi akan gizi, dan istirahat yang tepat waktu.

Pada era global ini, menuntut manusia lebih banyak menghabiskan waktu untuk bekerja yang menyebabkan seseorang jarang melakukan aktivitas olahraga. Kebutuhan akan kesehatan menjadi suatu hal yang penting dan berharga dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, manusia ingin berusaha untuk menjaga kesehatannya. Salah satu cara untuk memelihara kesehatan tetap terjaga adalah melalui aktivitas olahraga. Dari sekian banyak cabang olahraga, cabang olahraga Sepak bola menjadi salah satu pilihan untuk menghabiskan waktu luang setelah seharian penuh dalam kesibukan pekerjaan.

Dengan adanya perkembangan teknologi dan kemajuan zaman ditambah lagi di era globalisasi ini mengakibatkan perilaku konsumen berubah dalam segi pemenuhan kebutuhan dari keinginan konsumen sehingga terjadi persaingan bisnis bagi para pengusaha di bidang industri maupun jasa, bisa kita lihat dengan semakin beragamnya macam jenis barang ataupun jasa ditawarkan memberi peluang pada kita untuk memilih produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan kita, akan tetapi perkembangan yang demikian itu bisa dirasakan sebagai sebuah beban bagi pelaku bisnis. Mereka harus mampu merebut hati pasar sasaran untuk mencapai penjualan tertentu agar tetap bertahan, setiap perusahaan menghadapi sejumlah besar pesaing. Konsep pemasaran menyatakan untuk meraih sukses, perusahaan harus memuaskan kebutuhan dan kepuasan yang menjadi sasarannya.

Pengusaha yang teliti terhadap situasi yang ada sekarang akan mengalokasikan modalnya dengan berlomba-lomba untuk mendirikan atau membangun lapang sepakbola mini. Salah satunya adalah Mini Soccer 88 Ciamis yang merupakan Mini Soccer terbesar di wilayah priangan timur untuk saat ini.

Perusahaan jasa harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat, untuk dapat memberikan kepuasan pada konsumen dan mencapai tujuan perusahaan, salah satunya adalah menentukan lokasi tempat untuk berbisnis, karena keputusan yang salah dapat mengakibatkan kegagalan sebelum bisnis itu dimulai. Memilih lokasi untuk berdagang atau jasa merupakan keputusan penting agar dapat membujuk calon konsumen atau pelanggan untuk datang ke tempat bisnis dalam memenuhi kebutuhannya. Pemilihan lokasi memiliki fungsi yang

vital karena dengan memilih lokasi yang strategis merupakan keuntungan bagi produsen atau pemberi jasa dalam menjalankan bisnis dan ikut serta untuk memenuhi target badan usaha itu sendiri dan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Pertimbangan yang cermat dalam menentukan lokasi seperti akses yang dapat dilalui oleh kendaraan umum atau angkutan umum akan memberikan nilai yang baik untuk konsumen karena akan lebih memudahkan konsumen menuju tempat atau lokasi yang akan mereka tuju, kemudian visibilitas lokasi yang mudah dilihat dengan jelas dari tepi jalan akan memudahkan konsumen menuju lokasi tersebut tanpa harus banyak bertanya, dan tempat parkir yang luas, aman akan menentukan keberhasilan suatu usaha dalam memenuhi kepuasan konsumen.

Faktor pelayanan dapat mempengaruhi perilaku kepuasan konsumen, layanan juga merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen untuk mendapatkan kepuasan, khususnya dalam layanan yang menjadi unsur penting adalah daya tanggap atau ketanggapan yang diberikan pemberi jasa kepada konsumen. Daya tanggap atau ketanggapan yang diberikan pemberi jasa atau produsen untuk konsumen adalah hal yang penting agar informasi dapat diterima dengan cepat dan tepat kepada konsumen.

Bagi konsumen lokasi atau tempat usaha yang dapat dilewati oleh angkutan umum merupakan nilai lebih bagi perusahaan tersebut untuk menarik minat konsumen, dan serta dapat memenuhi kepuasan konsumen dalam artian penetapan lokasi yang baik dan strategis. Sedangkan permasalahan yang ada di Mini Soccer

88 Ciamis ini lokasinya tidak strategis, lokasinya tidak dilewati oleh angkutan umum karena lokasi lapangan berada ditengah pemukiman warga yang jauh dari jalan raya sehingga akan menyulitkan bagi konsumen mencapai tempat Mini Soccer tersebut apabila tidak menggunakan kendaraan pribadi. Selain itu, masalah lain yang sering terjadi yaitu kurangnya kesigapan karyawan dalam melayani konsumen khususnya dalam hal pemesanan lapang yang terkadang karyawan telat memberikan respon atau informasi tentang penjadwalan lapang yang kosong yang bisa digunakan atau dipesan.

Berdasarkan masalah tersebut di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh lokasi dan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen dan hasilnya akan disajikan dalam bentuk proposal usulan penelitian yang berjudul

“PENGARUH LOKASI DAN DAYA TANGGAP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN” (Suatu Penelitian Terhadap Konsumen Mini Soccer 88 Ciamis)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yaitu mengenai Lokasi dan Daya tanggap terhadap kepuasan dapat diidentifikasi beberapa masalah diantaranya :

1. Bagaimana Lokasi Mini Soccer 88 Ciamis
2. Bagaimana Daya Tanggap karyawan Mini Soccer 88 Ciamis
3. Bagaimana Kepuasan Konsumen Mini Soccer 88 Ciamis

4. Bagaimana Pengaruh Lokasi, Daya tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Mini Soccer 88 Ciamis

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dikemukakan maka tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Lokasi Mini Soccer 88 Ciamis
2. Daya tanggap karyawan Mini Soccer 88 Ciamis.
3. Kepuasan Konsumen Mini Soccer 88 Ciamis.
4. Pengaruh Lokasi dan Daya tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Mini Soccer 88 Ciamis

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan aplikasi atau terapan ilmu :

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi ke khasanah ilmu pengetahuan mengenai manajemen pemasaran umumnya, khususnya mengenai pengaruh lokasi dan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Bagi Aplikasi

Dapat menambah terapan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pemilihan lokasi usaha serta daya tanggap yang diberikan kepada konsumen, dimana dalam penelitian ini penulis akan berusaha semaksimal mungkin melakukan

pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi berdasarkan metode ilmiah, yang diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai pengaruh lokasi dan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen.

a. Bagi Penulis

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh lokasi dan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen.

b. Bagi Perusahaan

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan usaha kedepannya.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh bagi perusahaan lain, yang memang bergerak pada lingkungan bisnis yang sama, untuk dapat memberikan kepuasan yang terbaik dan memenuhi harapan konsumen.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Lapangan Mini Soccer 88 Ciamis yang beralamat di Jl Budi Asih Dusun Gn Rasa Rt 13 / Rw 07, Desa Gunungcup Kecamatan Sindang Kasih, Gunungcupu, Sindangkasih, Ciamis, Jawa Barat 46268.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 7 (tujuh) bulan terhitung mulai bulan Agustus 2017 sampai dengan bulan Maret 2017 (Terlampir).